

ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
EXPEDISI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN
IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI CV. ALMAGUNA
CARGO – SURABAYA.

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

MASRIZAL RIAN FITRI
1032010010

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA EXPEDISI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI CV. ALMAGUNA CARGO – SURABAYA.

Disusun Oleh :

MASRIZAL RIAN FITRI
1032010010

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 23 Desember 2014
Mengetahui

Tim Penguji:

1.

Pembimbing:

1.

Dr.Ir.Minto Waluyo, MM

NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Ir. Rusindiyanto, MT

NIP. 19650225 199203 1 001

Ir. Rusindiyanto, MT

NIP. 19650225 199203 1 001

3.

Ir. Endang Pudji W, MMT

NIP. 19591228 198803 2 001

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT

19600713 198703 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
EXPEDISI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN
IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI CV. ALMAGUNA
CARGO – SURABAYA.

OLEH :

MASRIZAL RIAN FITRI
NPM : 1032010010

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang III Tahun Akademik 2014 / 2015

Surabaya, 23 Desember 2014

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Ir. Endang Pudji W, MMT
NIP. 19591228 198803 2 001

Ketua Jurusan
Jurusan Teknik Industri
UPN “Veteran” Jawa Timur

Dr.Ir.Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan anugerah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“Analisis Kualitas Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Expedisi Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance Performance Analysis) Di Cv. Almaguna Cargo – Surabaya.”

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak dukungan secara moril, materil serta doa, sehingga penyelesaian Tugas Akhir ini dapat segera terselesaikan.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Endang Pudji W, MMT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.

6. Penyemangat hidup saya, Ibu saya Maschofifah, karena beliau alasan satu-satunya untuk semua ini.
7. Teman-teman tercinta angkatan 2010 yang telah memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak lelah membantu dan mendengarkan keluh kesah saya. Untuk Titik, Mustopa dan Siswo yang selalu bersedia menemani dan membantu saya ketika saya mulai jenuh dengan masa perkuliahan sampai pengerjaan Tugas Akhir ini. Serta untuk teman-teman yang menemani saya, Rian Tompel, Rian Gendut, Mel Ganda, Satrya yang telah menemani saya² pada saat saya lagi buntu sama permasalahan-permasalahn yang ada.
8. Pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi - asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jasa	7
2.1.1 Ciri-ciri Jasa	8
2.1.2 Klasifikasi Jasa	10
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	14

2.2.1.1	Pengertian Kualitas	14
2.2.1.2	Pengertian Kualitas Jasa dan Pelayanan.....	15
2.2.3	Dimensi Kualitas Jasa	16
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.4	Kuisisioner.....	19
2.4.1	Pengujian Kuisisioner.....	22
2.4.2	Populasi dan Sampel.....	25
2.4.2.1	Populasi	25
2.4.2.2	Sampel.....	26
2.5	Servqual (Service Quality).....	27
2.6	IPA (Importance Performance Analisis)	31
2.7	Peneliti Terdahulu	34
BAB III. METODE PENELITIAN		36
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2.1	Identifikasi Variabel	36
3.2.2	Definisi Operasional	37
3.3	Langkah-langkah Pemecahan Masalah	41
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4.1	Teknik Pengambilan Populasi	49
3.5	Metode Pengolahan Data	49
3.5.1	Uji Validitas	49
3.5.2	Reliabilitas.....	49

3.5.3	Servqual (Service Quality)	51
3.5.4	IPA (Importance Performance Analysis).....	54
BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Pengumpulan Data	57
4.1.1	Wawancara Dengan Pihak Manajemen CV. Almaguna Cargo Dan Pihak Pelanggan CV. Almaguna Cargo.....	57
4.1.2	Identifikasi Variabel Penelitian	57
4.1.3	Penyusunan Kuisioner	58
4.1.4	Penyebaran Kuisioner	59
4.2	Pengolahan Data.....	59
4.2.1	Uji Validitas	59
4.2.2	Uji Reliabilitas	62
4.2.3	Rekapitulasi Data Kuisioner Identitas Responden	63
4.2.4	Rekapitulasi Data Kuisioner Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	63
4.2.5	Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Atribut	63
4.2.6	Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi	65
4.2.7	Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan	67
4.3	Pengolahan Data Dengan Metode Importance Performance Analysis.....	68
BAB V. KESIMPULAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	59
Tabel 4.1 Uji Validitas Harapan Pelanggan	61
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan	62
Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Atribut.....	64
Tabel 4.5 Nilai Servqual (Gap) Per Atribut Setelah Di Urutkan.....	64
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi.....	66
Tabel 4.7 Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi Setelah Di Urutkan.....	66
Tabel 4.8 Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan	67
Tabel 4.9 Hasil dan Pembahasan Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA (Importance Performance Analysis).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	28
Gambar 2.2 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis	32
Gambar 3.1 Flow Chart Pemecahan Masalah.....	41
Gambar 3.2 Model Kualitas Jasa	52
Gambar 3.3 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis	55
Gambar 4.1 Diagram Hasil Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang di CV. Almaguna Cargo Surabaya	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Sejarah Perusahaan
Lampiran B	Kuisisioner Identitas dan Kualitas
Lampiran C	Data Kualitas
Lampiran D	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran E	Kota Tujuan
Lampiran F	Tarif
Lampiran G	Data Pelanggan
Lampiran H	Gambar

Abstrak

CV. Almaguna Cargo adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman barang baik melalui darat, laut dan udara. Pada penelitian ini atribut-atribut yang perlu dilakukan evaluasi pada setiap atribut-atribut pelayanannya yaitu terdiri dari CV. Almaguna Cargo memberikan pelayanan pra service (B_2), CV. Almaguna Cargo bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan ekspedisi (E_3), CV. Almaguna Cargo tidak menerima barang-barang berbahaya (B_3), barang legal atau barang-barang yang melanggar aturan hokum (E_4). Oleh karena itu perusahaan memberikan arahan-arahan kepada karyawan, dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan, serta meningkatkan intensitas komunikasi dan interaksi antara manajemen,karyawan, dan pelanggan.

Data dari penelitian ini diambil berbentuk populasi, yang diambil dari pelanggan CV. Almaguna Cargo. Variabel-variabel yang digunakan terbagi menjadi 2 variabel bebas, yakni data responden yang terdiri dari nama responden, alamat responden, dan lama menjadi pelanggan, kemudian dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi Tangibles, dimensi Reliability, dimensi Responsiveness, dimensi Assurance, dan dimensi Empathy. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kesenjangan atau penilaian GAP terhadap kualitas pelayanan pengguna di CV. Almaguna Cargo Surabaya dan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas CV. Almaguna Cargo Surabaya.

Dari hasil pengolahan data tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak CV. Almaguna Cargo Surabaya memperlihatkan bahwa kualitas pelayanannya yang diberikan dikatakan surprise dan memuaskan. Adapun atribut yang masih kurang baik, Pada atribut E_4 dengan nilai Gap sebesar -0,52 , atribut B_2 dengan nilai Gap -0,09 dan atribut E_3 dengan nilai -0,08. Pada atribut-atribut tersebut Oleh karena itu pengelola harus segera melakukan perbaikan kinerjanya sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanannya, agar pelanggan puas akan pelayanan dari CV. Almaguna Cargo. CV. Almaguna Cargo sebaiknya memberikan arahan-arahan kepada karyawan, dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan, untuk meningkatkan intensitas komunikasi dan interaksi atara manajemen, karyawan, dan pelanggan.

Kata Kunci: CV. Almagua Cargo Surabaya Metode Servqual (Service Quality) dan Ipa (Importance Performance Analysis).

Abstract

CV. Almaguna Cargo is one of the company engaged in the service of shipping goods by land, sea and air. In this study the attributes that need to be evaluated in each of the attributes of service that is composed of a CV. Cargo Almaguna provide pre service services (B2), CV. Almaguna Cargo is responsible for the safety and comfort of customers expedition (E3), CV. Cargo Almaguna not accept dangerous goods (B3), legal goods or goods that violate the rule of law (E4). Therefore, the company gives directives to employees, by way of training for employees, as well as increasing the level of communication and interaction between management, employees, and customers.

Data from this study were taken form the population, which is taken from the customer CV. Almaguna Cargo. The variables used are divided into two independent variables, namely the respondent data consisting of the respondent's name, address of the respondent, and long been a customer, then the dimensions of service quality consists of dimension Tangibles, Reliability dimension, the dimension Responsiveness, Assurance dimension, and the dimensions of Empathy . While the dependent variable is the gap or GAP assessment of the quality of service users in the CV. Cargo Almaguna Surabaya and the level of user satisfaction based on the quality of the CV. Cargo Almaguna Surabaya.

From the data processing level of quality of service provided by the CV. Cargo Almaguna Surabaya shows that the quality of service provided is said to suprise and satisfying. The attributes are still not good, At E4 attribute with a value of -0.52 Gap, Gap attribute with a value of -0.09 B2 and E3 attribute with a value of -0.08. In these attributes Therefore pengelolah should immediately repair its performance so as to improve the quality of service, so that customers will be satisfied service from CV. Almaguna Cargo. CV. Cargo Almaguna should give directives to employees, by way of training for employees, to increase the level of communication and interaction only between management, employees, and customers.

Keywords: CV. Cargo Almaguna Surabaya SERVQUAL method (Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dunia industri semakin ketat khususnya pada sektor jasa ekspedisi pengiriman barang. Persaingan ini ditandai dengan munculnya berbagai perusahaan ekspedisi barang di berbagai pelosok nusantara guna memenuhi permintaan pelanggan akan kebutuhan jasa ekspedisi barang. Jasa ekspedisi barang ini merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pelanggan yakni mempermudah pelanggan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat yang dituju tanpa harus datang ketempat yang dituju tersebut.

CV. Almaguna Cargo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa ekspedisi. CV. Almaguna Cargo adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pengiriman barang baik melalui darat, laut dan udara. Jasa ekspedisi memiliki prospek yang sangat bagus, dan hal ini merupakan faktor yang mempengaruhi CV. Almaguna Cargo untuk tetap maju dan berkembang dalam pelayanan jasa ekspedisinya.

Pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam mendukung berdirinya industri jasa yang berkompeten dibidangnya. Didalam aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh CV. Almaguna Cargo, selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap kualitas jasa pelayanan seperti kurang memberikan pelayanan pra service, kurang memberikan keamanan dan kenyamanan kepada

pelanggan, dan CV. Almaguna Cargo tidak menerima barang-barang berbahaya (B3), barang legal, dan barang-barang yang sifatnya melanggar aturan hukum negara. Oleh karena itu perusahaan belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut yang dimiliki dan ditawarkan oleh CV. Almaguna Cargo, sehingga perlu dilakukan evaluasi pada setiap atribut-atribut pelayanannya.

Berdasarkan metode Servqual (Servis Quality) yakni pendekatan yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa Tjiptono (2005), yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang direalisasikan dalam nilai GAP sehingga diharapkan dapat memberikan suatu rancangan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk mendukung hal tersebut maka dilakukan identifikasi pelayanan dengan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) merupakan analisis yang mengaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang memiliki obyek tertentu dengan kenyataan dalam (performance) yang dirasakan oleh pengguna dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Purnama,2006) pada jasa pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“ Bagaimana kualitas layanan pada jasa ekspedisi dengan metode Servqual (Servis Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Di CV. Almaguna Cargo dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan”

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi sederhana, maka penelitian ini buat sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di CV. Almaguna Cargo di Surabaya.
2. Penelitian hanya dilakukan pada konsumen pengguna jasa ekspedisi di CV. Almaguna Cargo di jl. Setro Baru XI no. 17 Kelurahan Dukuh Setro Kecamatan Tambak Sari - Surabaya
3. Data yang diambil berbentuk populasi, yang diambil dari pelanggan CV. Almaguna Cargo.
4. Penelitian tingkat pelayanan hanya berdasarkan pada analisis kualitas kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi dengan metode Servqual (Servis Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) di CV. Almaguna Cargo – Surabaya.
5. CV. Almaguna Cargo tidak menerima barang-barang berbahaya (B3), barang legal, barang curian, dan Barang-barang yang melanggar aturan hukum negara.

1.4 Asumsi-asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam membantu memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan pengguna jasa pengiriman perusahaan tersebut.
3. Kondisi perusahaan tidak berubah selama penelitian.
4. Armada yang digunakan dianggap cukup.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut kualitas pelayanan yang ada di CV. Almaguna Cargo
2. Mengetahui dan menganalisis atribut-atribut kualitas pelayanan apa saja yang harus perlu ditingkatkan.
3. Memberikan usulan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk mengetahui, mengaplikasikan dan dapat menambah wawasan serta kemampuan dalam memecahkan permasalahan dalam

bidang jasa dengan menggunakan metode Servqual (Servis Quality) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam menganalisis kualitas kepuasan pelanggan dalam bidang jasa.

2. Bagi CV. Almaguna Cargo, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.
3. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusun dalam memberikan suatu penyajian, penyusunan, dan pembahasan, maka penelitian ini dibagi dalam 5 bab yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memberikan pengetahuan dasar untuk memahami obyek penelitian agar peneliti tidak salah dalam membuat instrumen penelitian. Studi kepustakaan ini menjelaskan tentang sejarah CV. Almaguna Cargo dan penjelasan tentang tingkat kualitas pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang penggambaran langkah-langkah yang ditempuh dalam proses penelitian yang meliputi survey pendahuluan, alat dan teknik pengumpulan data, serta menentukan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan tentang cara penentuan strategi pemasaran yang sesuai dan dapat digunakan untuk merebut pangsa pasar agar produk tersebut tetap bisa kompetitif di pasaran.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menerangkan kesimpulan dari hasil analisa dan saran-saran yang sesuai dengan cara penentuan strategi pemasaran yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN